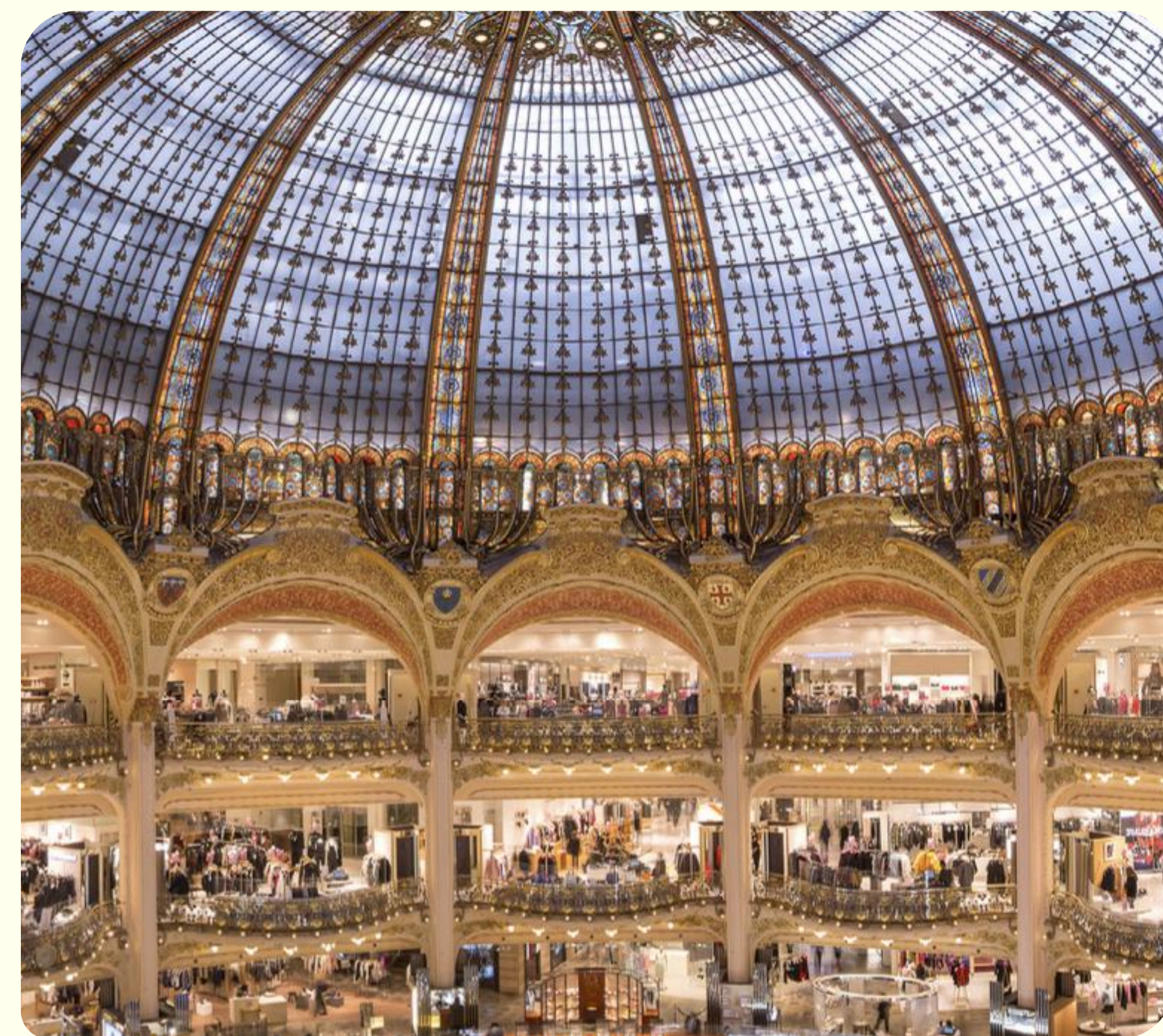


Une Digital Workplace multi-dispositifs qui connecte les employés de différentes marques



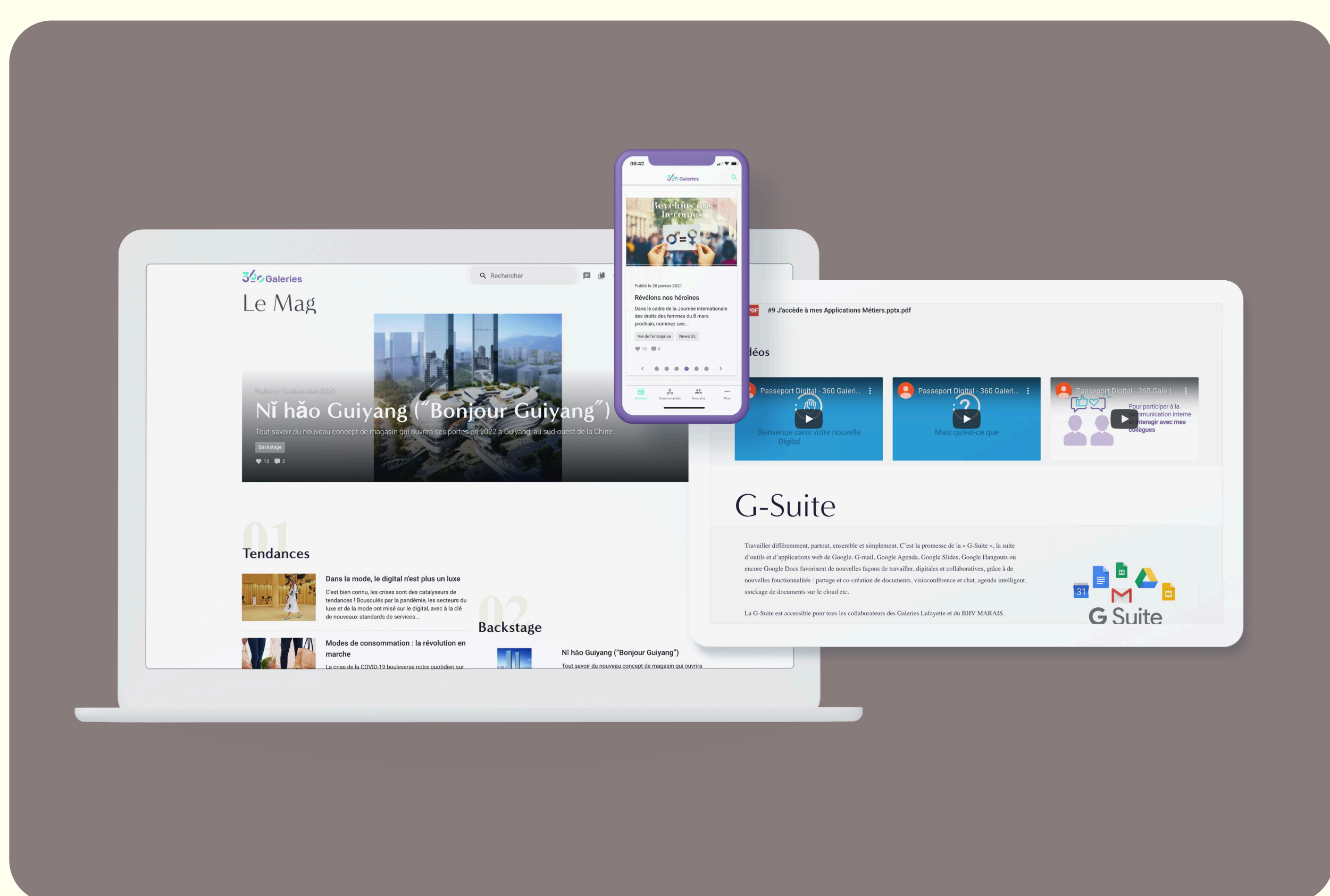
En 2019, le groupe Galeries Lafayette se lance dans un projet stratégique et entame une transformation de ses outils de communication interne. Dans un secteur où l'effort est au service des clients, offrir une nouvelle solution à ses employés révolutionne la façon de travailler et collaborer.

S'adapter à la culture de l'entreprise et répondre aux attentes des employés étaient les deux objectifs principaux de la solution choisie. Avec LumApps, le groupe Galeries Lafayette a conçu une plateforme d'information pour tous les employés : 360 Galeries.

À propos de Galeries Lafayette

Spécialiste de la mode implanté au cœur des villes, le groupe Galeries Lafayette se développe comme une référence du commerce omnicanal. Il contribue, en France et dans le monde, à faire rayonner un certain Art de Vivre à la française à travers toutes ses marques.

Fort de son patrimoine architectural et d'une solide culture de l'innovation, le groupe Galeries Lafayette accueille chaque année plus de 60 millions de visiteurs dans 290 magasins et sur ses sites e-commerce.



Cas d'Usage Clés

> Un groupe, de nombreuses marques

Un groupe comme les Galeries Lafayette se développe constamment. La flexibilité de l'outil lui permet d'accueillir facilement toute nouvelle marque dans l'entreprise et de lui donner un espace dédié dans l'intranet. La nouvelle entité profite de l'actualité de l'entreprise tout en ayant et en personnalisant sa propre page, sans aucune équipe de communication dédiée.

> Magazine Digital

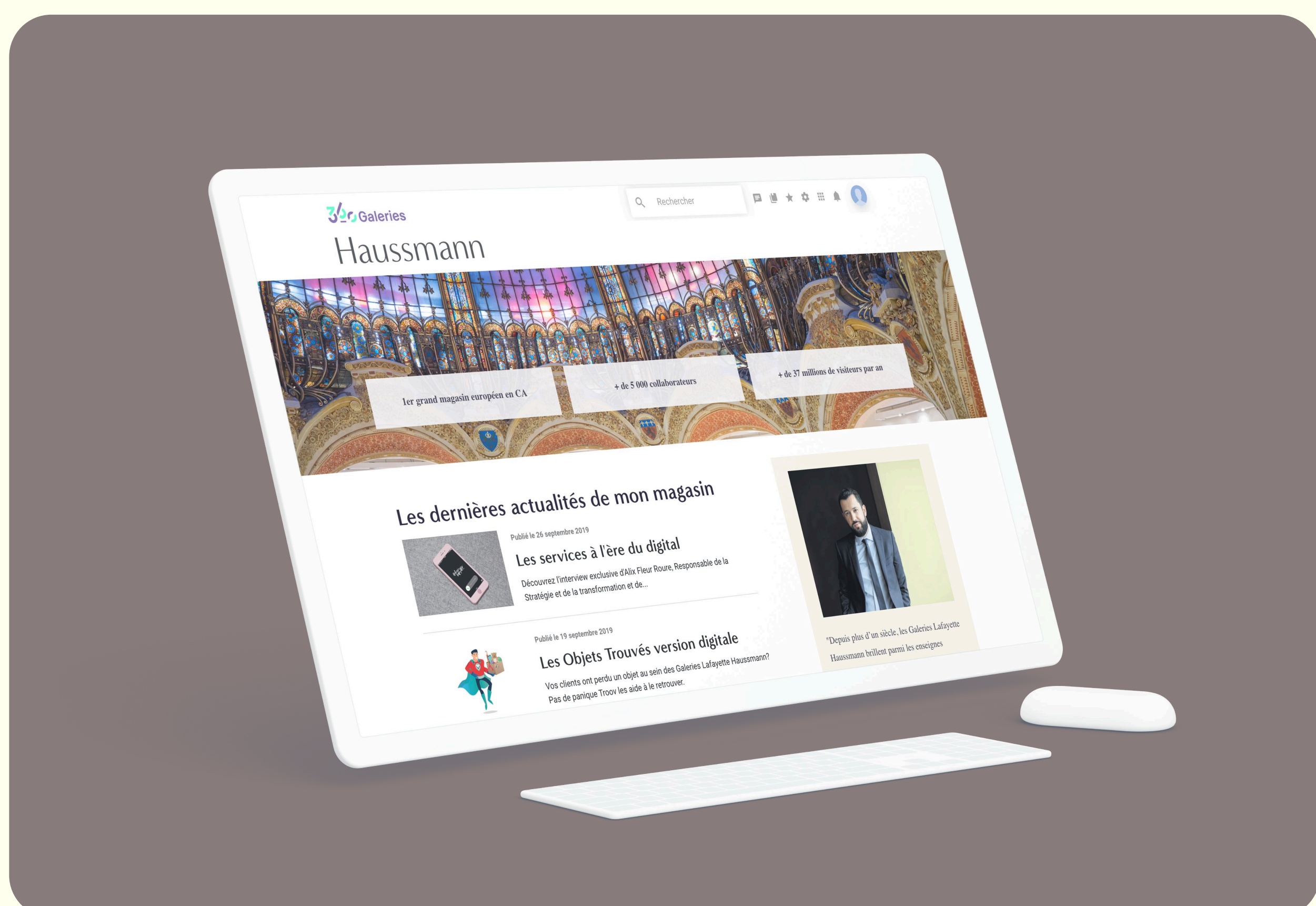
Auparavant, le groupe Galeries Lafayette imprimait un magazine avec les dernières tendances, des reportages sur les industries ou le portrait des employés. Maintenant hébergé sur l'intranet, ce nouveau format dématérialisée offre beaucoup plus de liberté. Trois mois étaient auparavant nécessaires pour le publier. Aujourd'hui, l'entreprise peut mettre à jour rapidement et régulièrement le contenu.

> Un encart "satisfaction client"

Dans le commerce de prêt-à-porter, le client est la principale préoccupation des employés. Pour que l'intranet reste orienté sur l'activité commerciale, les Galeries Lafayette partagent les NPS et les KPIs des magasins directement sur la page d'accueil. De cette façon, les employés sont toujours informés et conscients de l'impact de leur travail.

> Communautés éditoriales

Parfois, le format de l'article peut être trop formel pour partager une nouvelle. Pour gérer les contenus froids et chauds, le groupe Galeries Lafayette utilise les communautés LumApps de manière éditoriale. Les communautés ne servent pas seulement aux interactions sociales, mais sont aussi très utiles pour partager des nouvelles rapides, comme les mises à jour des ventes, et pour engager les employés avec du contenu frais et quotidien. Une expérience mobile La solution étant très flexible, elle permet aux employés de se connecter à partir de nombreux appareils, y compris les smartphones du magasin dont le groupe Galeries Lafayette équipe progressivement ses collaborateurs.



+14 000
Employés

7 800
utilisateurs
actifs par
mois

290
Magasins

Le Challenge

Jusqu'en 2019, le groupe Galeries Lafayette disposait d'un intranet conçu en interne et qui servait principalement de plateforme de stockage de documents. documents. N'ayant pas été mis à jour au fil des années et malgré une dernière refonte en 2012, il ne prenait pas en charge les fonctionnalités sociales, la personnalisation ou les vidéos, et n'était pas assez sécurisé. Uniquement accessible sur les ordinateurs de bureau, cet outil a laissé de côté une grande partie des employés du groupe. En effet, 75% des équipes n'ont pas de poste de travail et opèrent directement dans les magasins. Par conséquent, les relais de communication se résument aux managers locaux et aux réunions en présentiel. Cependant, l'intranet a connu une forte adoption traduisant un réel engouement de la part des employés pour les contenus diffusés. Des initiatives locales ont vu le jour (comptes privés sur Instagram et Facebook, application mobile dédiée, groupes whatsapp...) mais n'étaient pas évolutives. De ce fait, les communications étaient incohérentes et cloisonnées, avec des sources d'information changeantes.

Pourquoi LumApps

Le groupe Galeries Lafayette a commencé à chercher un nouvel outil pour :

- Informer l'ensemble des employés de l'actualité de l'entreprise et des magasins: la gouvernance de la communication est basée au siège mais il reste encore de nombreuses spécificités locales.
- Accueillir et former tous les employés, avec un outil accessible en mobilité et dans les magasins.
- Être 100% autonome : l'intranet étant géré par les équipes de communication, il était important de disposer d'un outil facile et flexible, ne requérant aucune compétence de codage.

L'outil LumApps permet au groupe Galeries Lafayette de choisir la meilleure solution selon son cas d'usage. Avec LumApps, le groupe Galeries Lafayette a conçu une plateforme d'information pour tous les employés. Tout le contenu est personnalisé pour que les employés trouvent la bonne information au bon moment, en fonction de leur profil et de leur équipe. Cette nouvelle plateforme est désormais le point d'entrée unique pour les applications métier, les documents d'entreprise, les supports RH et les actualités, pour tous les employés. Une amélioration majeure : les collaborateurs terrain ont également accès à l'intranet du groupe Galeries Lafayette, en mobilité grâce à une plateforme en Responsive Web Design.

“

Ce nouvel outil s'inscrit pleinement dans notre démarche de transformation en permettant de mieux connecter l'ensemble de nos points de vente et améliorer ainsi notre fonctionnement en réseau. C'est aussi une solution qui permet enfin de fédérer et embarquer les équipes en magasin et en entrepôt qui ne possèdent pas d'ordinateur. Face aux mutations rapides de notre secteur, le Retail, il était devenu indispensable d'outiller ces collaborateurs qui sont au service de nos clients. Avec l'arrivée en magasin de nouvelles technologies comme la tablette vendeur, nous devons favoriser un accès simple à l'information, la collaboration et le partage de bonnes pratiques au plus près du terrain.

Marie-Laure Tsimbidima
Training and Internal Communications
Director at Galeries Lafayette

Chiffres Clés

10
New content
posts per week

12% users on
mobile
by end of 2020 VS
3% users on mobile
at launch in
mid-2019

LumApps aide les entreprises de tous secteurs à améliorer leurs communications, l'engagement des employés, la gestion des connaissances et bien plus encore.

[Contactez-nous](#) pour en savoir plus !